

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi komunikasi dan transportasi menjadi salah satu faktor perkembangan pariwisata di dunia, sehingga banyak situs pariwisata di dunia menjadi daya tarik banyak orang mengunjunginya. Pada era modernisasi ini sudah menjadi tren masyarakat Indonesia untuk berwisata ke luar negeri. Untuk melakukan perjalanan ke luar negeri seseorang harus menyiapkan dan memiliki dokumen perjalanan. Dokumen perjalanan yang harus disiapkan biasanya disebut dengan paspor. Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan dokumen untuk warga negaranya dalam melakukan perjalanan antar negara dengan jangka waktu lima tahun yang bersifat dokumen disebut dengan paspor (UU RI No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian).

Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Menurut Harlina (2018), secara umum masyarakat Sumbar paling banyak mengurus paspor untuk keperluan umroh ke tanah suci Mekkah dan mengunjungi negara-negara tetangga. Hingga November 2017 Imigrasi Kelas 1 TPI Padang telah menerbitkan sebanyak 27.390 paspor. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat mengenai pengurusan dokumen perjalanan yang biasa disebut dengan paspor. Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat tiap bulannya, yang mencapai ribuan paspor. Sejak Mei 2019 jumlah masyarakat Sumatera Barat untuk mengurus paspor sangat banyak, Direktorat Jenderal Imigrasi Padang menambah kuota pelayanan sebanyak 30 persen jika sebelumnya kuota hanya 80 orang per hari menjadi 120 orang. Hal ini menandakan

bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik (Putra, 2019).

Kesempurnaan pelayanan menjadi sebuah hal yang sangat penting pada berbagai layanan jasa. Pelayanan berkualitas, sederhana, tepat waktu, sesuai prosedur sangat diinginkan masyarakat. Keinginan terbesar pelanggan dari sebuah layanan yaitu mendapatkan kepuasan. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap pelayanan di suatu perusahaan sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen tersebut (Panjaitan dan Yuliati, 2016). Jika pelayanan yang diterima konsumen jauh dari yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tingginya minat masyarakat Sumatera Barat untuk mengurus paspor menuntut Kantor Imigrasi Kelas 1 Padang untuk terus melakukan peningkatan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Karena dengan pelayanan yang baik dari organisasi menimbulkan respon yang positif akan membentuk suatu kenyamanan masyarakat maka akan timbul loyalitas (Lupiyoadi, 2013). Masyarakat bisa dikatakan telah loyal kepada perusahaan jika masyarakat menunjukkan sikap positif kepada penyedia jasa walaupun dalam situasi dan usaha pemasaran memiliki potensi untuk merubah sikap masyarakat tersebut (Oliver, 2010). Untuk menciptakan kenyamanan dan menumbuhkan loyalitas masyarakat, maka pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Padang memberikan kemudahan dengan cara, proses pengelolaan administrasi harus berjalan dengan singkat, cepat, dan, tetap. Selain itu didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang memberikan manfaat kemudahan berbagai aspek kegiatan baik perorangan maupun kelompok (Sunnyoto, 2014).

Perkembangan teknologi informasi ini dimanfaatkan oleh pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Padang untuk meningkatkan pelayanan dengan memudahkan masyarakat mendaftar permohonan paspor dengan dukungan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) yang digunakan sejak bulan Januari 2019. Dengan demikian proses permohonan paspor dapat dilakukan dengan cepat, masyarakat dapat menentukan waktu datang ke Kantor Imigrasi, tanpa harus menunggu lama untuk mengantri. Dulu jika masyarakat mendaftar permohonan paspor secara manual untuk menghindari antrian yang panjang maka harus datang sangat awal kira-kira pukul enam pagi. Selain itu ada batasan jumlah pemohon dalam satu harinya 120 orang di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Jika sudah penuh kuotanya di hari itu maka masyarakat disuruh besoknya datang lagi ke kantor sehingga banyak masyarakat mengeluh dalam hal permohonan paspor (Susanti, 2019). Masyarakat sendiri masih banyak yang belum tahu banyak tentang cara pengajuan permohonan pembuatan paspor, sehingga ketika masyarakat mau membuat paspor akan mengalami kesulitan. Dengan begitu masyarakat akan berfikir untuk memakai jasa calo untuk mempermudah dan mempercepat pembuatan paspor tersebut.

Penerapan Layanan Paspor *Online* ini merupakan bentuk peningkatan pelayanan yang dilakukan pihak Imigrasi Kelas 1 TPI Padang untuk menangani keluhan mengenai susahny mendapatkan antrian pengurusan paspor. Layanan paspor *online* dapat diunduh melalui *smartphone* di *playstore* dan *app store*. Bagi yang tidak memiliki *smartphone*, antrian *online* dapat diakses melalui *website* antrian.imigrasi.go.id. Tujuan dibuat sistem berbasis *online* ini adalah untuk mempermudah para pemohon paspor untuk mendapatkan nomor antrian sesuai dengan tempat, tanggal dan waktu yang mereka tentukan sendiri tergantung dengan kuota yang tersedia. Setelah mendapatkan

antrian pemohon diharapkan datang ke kantor Imigrasi untuk melakukan proses pemberkasan, setelah itu pemohon langsung melakukan proses foto dan wawancara pengajuan pembuatan paspor. Kemudian pemohon akan mendapatkan *billing* pengantar pembayaran yang terdapat *barcode* dan nomor MPN G2 untuk dilakukan pembayaran di seluruh bank atau di kantor pos yang disediakan di kantor Imigrasi. Paspor dapat diambil 3 hari kerja setelah pembayaran.

Kemampuan suatu layanan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang dapat memberikan keamanan pada data diri pemohon paspor dan keamanan pada proses pembuatan paspor. Pada saat panggilan nomor antrian pemohon paspor pada layanan paspor *online* terdapat *miss communication* yaitu pemohon tidak mendengarkan panggilan nomor antriannya menyebabkan nomor antrian pemohon yg dipanggil akan dilanjutkan ke nomor antrian selanjutnya. Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang terdapat informasi poster *stop* pungli, tapi kenyataan dipelaksanaannya masih dilakukan pungli oleh pegawai negeri di pelayanan permohonan paspor. Pada saat pemohon paspor mau bertanya langsung maupun lewat telvon kepada *customer care* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang petugas langsung merespon dengan cepat dan memberikan informasi yang tepat membuat pemohon puas dengan informasi yang diberikan. Pegawai negeri di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan disaat melayani pemohon pada loket permohonan paspor.

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas untuk itu penulis membahasnya lebih lanjut dalam tugas akhir dengan judul Penerapan Layanan Paspor *Online* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dibahas sebelumnya, dapat ditarik rumusan masalah dari penulisan ini adalah:

1. Apa Saja Persyaratan Permohonan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang?
2. Bagaimana Penerapan Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Padang?

1.3 Tujuan Magang

Adapun dari tujuan penelitian ini adalah:

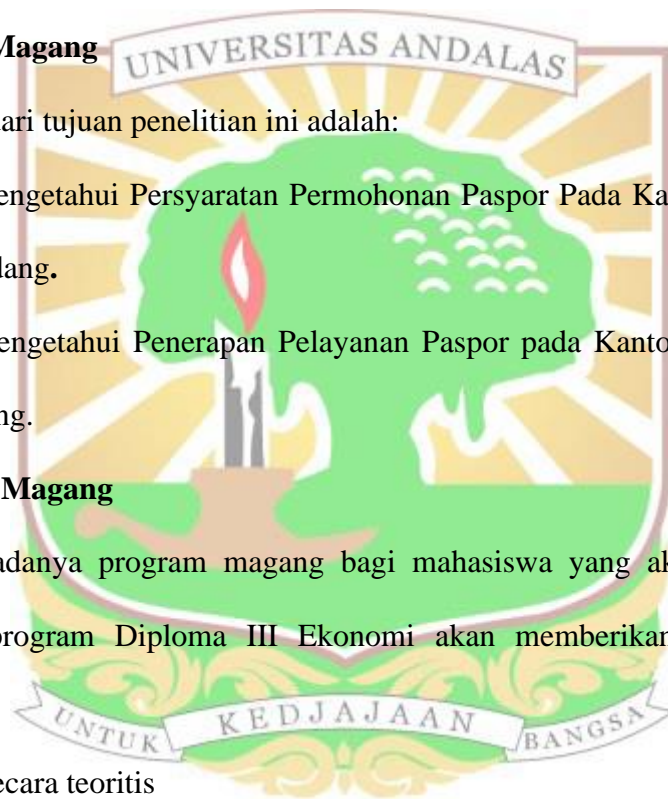
1. Untuk Mengetahui Persyaratan Permohonan Paspor Pada Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Padang.
2. Untuk Mengetahui Penerapan Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

1.4 Manfaat Magang

Dengan adanya program magang bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan di program Diploma III Ekonomi akan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat secara teoritis

Bagi akademisi, diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi kepada pembaca dalam menambah ilmu. Bagi penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan memberikan sumbangan terhadap penelitian serupa mengenai Penerapan Layanan Paspor *Online* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.



b. Manfaat secara praktis

1. Bagi Perusahaan, hasil uraian ini akan memberikan masukan kepada pihak perusahaan sebagai suatu evaluasi kelebihan dan kekurangan proses Penerapan Layanan Paspor *Online* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
2. Bagi Masyarakat, mendapatkan informasi mengenai manfaat, kegunaan, dan mengetahui layanan paspor *online* pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

1.5 Metode Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Yaitu penulis secara langsung ikut terlibat dalam kegiatan pelayanan di unit Loket Penerimaan Permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Untuk mendapatkan informasi mengenai layanan paspor *online*, maka penulis melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis tentang layanan paspor *online* tersebut.

2. Metode Wawancara

Yaitu penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan dibagian unit Loket Penerimaan Permohonan Paspor dan pemohon untuk mendapatkan informasi-informasi mengenai layanan paspor *online*.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Tempat dan Waktu magang akan dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang yang beralamat di Jl. Khatib Sulaiman No. 50, RT. 03/ RW. 07, Kel. Lolong Belanti, Ulak Karang Selatan, Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Dengan waktu pelaksanaan magang 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan ini penulis membatasi pembahasan berhubungan tentang Penerapan Layanan Paspor *Online* dalam Meningkatkan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang, yaitu:

1. Pelayanan di loket permohonan paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
2. Alur prosedur layanan paspor *online*.
3. SOP verifikasi pendaftaran antrian paspor secara *online*.
4. SOP verifikasi ulang bagi pendaftar antrian paspor *online* yang berkasnya belum lengkap.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk lebih menambah pemahaman, maka dibuat sistematika penulisan yang memuat lima (5) bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas beberapa landasan teori yang dapat menjelaskan dan menguraikan pembahasan sesuai dengan topik.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan menjelaskan gambaran umum perusahaan, sejarah, visi dan misi, serta strukturnya.

BAB IV PEMBAHASAN

Menguraikan tentang Penerapan Layanan Paspor *Online* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak perusahaan yang akan dilanjutkan dengan bagian akhir yaitu daftar referensi.

